



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Evaluación del déficit de capacidad institucional en  
base a la gestión de los procesos para la mejora de los  
servicios de salud pública en la red de salud de  
Moyobamba**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR**

David Neptali BENITO AMESQUITA

**ASESOR**

Víctor Esteban BELTRÁN SARAVIDA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Benito, D. (2017). *Evaluación del déficit de capacidad institucional en base a la gestión de los procesos para la mejora de los servicios de salud pública en la red de salud de Moyobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## ACTA N°044-DAcad-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 19 de Julio de 2017**, a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“EVALUACIÓN DEL DÉFICIT DE CAPACIDAD INSTITUCIONAL EN  
BASE A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA MEJORA DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN LA RED DE SALUD DE  
MOYOBAMBA”**

Que presenta el Bachiller:

**BENITO AMESQUITA DAVID NEPTALI**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:55 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de DIECISEIS, lo cual se comunicó públicamente.

**Ciudad Universitaria, 19 de julio del 2017**

  
MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO  
Presidente

  
MG. RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ  
Miembro

  
MG. HINOJOSA LAZO HILMAR ANTONIO  
Miembro

  
MG. BELTRAN SARAVIA VICTOR ESTEBAN  
Asesor

## **RESUMEN**

El objetivo de la investigación ha sido analizar el estado de la capacidad institucional a través de la brecha de los procesos utilizando la metodología Delphi u opinión de expertos con la finalidad de identificar el déficit de capacidad institucional de la Red Ejecutora de salud, a fin de tomar medidas que permitan superar los déficit más críticos de gestión y evitar los prejuicios a la institución.

En el desarrollo de la investigación se utilizó la Guía para la Evaluación de la Capacidad Institucional (SADCI), instrumento que ha sido validado por instituciones como el Banco Mundial (BM) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por su aplicación de diferentes países y en diferentes proyectos, particularmente en América Latina. Este instrumento ha sido aplicado a directores, jefes de oficinas administrativas y a los especialistas que gestionan las estrategias sanitarias de los servicios de salud de la institución.

Los resultados de la evaluación del déficit de capacidad institucional indican que la organización no está cumpliendo con la misión encomendada por la sociedad, y la expresión de los gráficos cartesianos que relacionan el déficit de capacidad institucional y el de criticidad de los procesos, se ha encontrado cuales son los procesos críticos fuera de control que tendrán efectos sobre el potencial de la institución que generan valor para los usuarios de los servicios de salud pública, así como generar valor para la propia organización en términos de futuro.